

# 《QC老七大手法》版权品牌课程说明书

主讲：刘洋 时间：2天

## 【课程简介】

本课程根据客户的需求进行定制化设计，QC老七大手法为框架，结合企业质量管理最佳实践，选择客户关注的重点领域进行讲授，具体模块包括

- 了解工具；
- 认识质量；
- 工具使用
- 问题解决；

共四个核心部分进行深入讲解，确保参加学习的人员能够深入理解、获得认知、改变行为，进而影响结果，确保获得学习效果，提升公司QC七大手法在公司的应用。

## 【课目标程】

- 熟悉QC七大手法基本概念，树立正确工具观念
- 理解QC七大手法原理，并能够在日常工作中使用工具
- 掌握QC七大手法及问题解决思路，用工具解决日常工作中出现的问题
- 通过QC七大手法应用，支持公司品质改善活动提高产品质量与公司绩效

参与学员：采购、生产、质量等各职能部门的技术与管理人员以及QC小组骨干人员

## 【课程大纲】

### 课程导入

### 了解工具 (2H)

- 什么是工具
  - 1.1.1 三种工具
- 讨论：你们公司使用哪些工具，质量人有哪些工具
- 工具的作用
  - 1.2.1 工具的演变
- 案例：课堂图案例
- 工具两种分类框架
  - 1.3.1 横向纬度
  - 1.3.2 纵向纬度
- 工具的重要性
  - 1.4.1 实际工作两方面
  - 1.4.2 管理当中三要素
- 企业使用工具的阶段
  - 1.5.1 混沌阶段
  - 1.5.2 觉醒阶段
  - 1.5.3 变革阶段
  - 1.5.4 卓越阶段
- 工具使用成功三要素

1.6.1 文化

16.2 流程

1.6.3 能力

□ 使用工具正确思维

17.1 认知

17.2 能力

17.3 行为

□ 工具能力提升六要点

## 了解质量 (2H)

正确的质量观

2.1.1 意识

2.1.2 能力

2.1.3 行为

讨论：质量问题怎么来的？

□ 四种质量先生

2.2.1 事不关己

2.2.2 马虎先生

2.2.3 圣贤先生

2.2.4 击鼓传花

案例：课堂图案例

□ 质量关注焦点

2.3.1 小Q到中Q大Q转变

2.3.2 质量的符合性

2.3.3 质量的有效性

□ 正确的认识

2.4.1 产品实现的步骤

2.4.2 质量管理发展阶段

2.4.3 质量洋葱模型

□ 质量行为三不原则

2.5.1 不接受

2.5.2 不制造

2.5.3 不流出

## 工具使用：XXXXXX (1H)

□ 调查表

3.1.1 调查表起源

案例：统计分数案例

□ 调查表概述

3.1.2 定义

3.1.3 作用

3.1.4 调查表两种分类分类

3.1.5 计量与计数区别

3.1.6 调查的编制及注意事项

工具：5W1H的使用

案例：调查表展示

练习：设计 XXX 表

讨论：ISO9001 对记录对要求 记录表格一定要手写吗？

行动计划：

- 柏拉图
- 案例：80.20 起源
- 柏拉图的概述
  - 3.2.1 定义
  - 3.2.2 两种分类
  - 3.2.3 作用
- 柏拉图的绘制
  - 3.2.4 柏拉图的实践应用
  - 3.2.5 绘制注意事项
- 案例：柏拉图案例
- 练习：XXXX
- 行动计划：XXXXXX
- 层别法
- 核心要素
  - 3.3.1 系统思想
  - 3.3.2 矛盾普遍方向
- 层别法概述：
  - 3.3.3 定义
  - 3.3.4 作用
- 层别四种方式
  - 3.3.5 人
  - 3.3.6 时间
  - 3.3.7 设备
  - 3.3.8 材料
- 层别注意事项
  - 案例：金字塔原理
  - 练习：从不同纬度去看 XXX 问题
  - 行动计划：XXXXX
- 因果图
- 因果图起源
  - 3.4.1 日本质量管理发展
- 因果图概述
  - 3.4.2 定义
  - 3.4.3 作用
  - 3.4.4 因果图三种分类
- 案例：结果原因公式
  - 过程四项限
- 发现 X 的方法
  - 3.4.5 三现原则
  - 3.4.6 头脑风暴
- 练习：XXXXX

- 工具：5WHY
- 因果图实操
  - 3.4.7 因果图绘制
  - 3.4.8 因果图注意事项
  - 案例：XXXX
  - 练习：XXXX
  - 行动计划：XXXXX
- 散点图
- 案例：下雨天与交通事故关系
- 散点图起源
  - 3.5.1 高尔顿与身高关系
- 散点图概述
  - 3.5.2 定义
  - 3.5.3 作用
  - 案例：散点图
- 散点图实操
  - 3.5.4 绘制步骤
  - 3.5.5 三种判断技巧
  - 3.5.6 散点图注意事项
  - 案例：
  - 行动计划：
- 直方图
- 案例导入
- 直方图概述
  - 3.6.1 定义
  - 3.6.2 作用
- 直方图实操
  - 3.6.3 直方图类型及判定
  - 3.6.4 直方图绘制
  - 3.6.5 基本统计量概念
  - 3.6.6 直方图注意事项
  - 案例：某青铜轴的案例
  - 行动计划：
- 控制图
- 案例：战争引发质量管理
- 控制图起源
  - 3.7.1 美国质量管理发展
  - 3.7.2 控制图的思想
  - 3.7.3 波动两三原理
- 控制图实操
  - 3.7.4 控制图原理
  - 3.7.5 如何减少两类错误
  - 3.7.5 控制图两种用途
  - 讨论：受控与稳定

- 3.7.6 控制图的两大分类
- 3.7.7 计量与计数数据差别
- 3.7.7 常见统计量
- 3.7.8 控制图使用场景
- 3.7.9 八种判异法则
- 讨论：失控是不是不合格
- 案例：盲人过河
- 3.7.10 控制图选择路径
- 3.7.11 绘制步骤
- 3.7.12 控制图注意事项
- 案例：
- 行动计划

## 问题解决：XXXXX (8H)

- 问题小组成立
  - 4.1.1 典型问题
  - 4.1.2 小组目的
  - 4.1.3 选择人准则
  - 案例：
- 问题识别
  - 4.2.1 问题定义
  - 4.2.2 问题描述
  - 工具：5W2H1E
  - 案例：
- 启动围堵
  - 4.3.1 围堵定义
  - 4.3.2 注意事项
- 寻找根因
  - 4.4.1 原因纬度
  - 4.4.2 普通原因与特殊原因
  - 4.4.3 5M1 法
  - 4.4.4 寻找原因路径
  - 案例：
- 工具选择
  - 讨论：那个质量工具最厉害
  - 核心思想：药与武功秘籍
- 实施对策
  - 4.5.1 定义
  - 4.5.2 对策的纬度
  - 案例：防错的使用
  - 4.5.3 方案关注焦点
  - 案例：跟踪表
  - 4.5.4 方案验证
  - 4.5.5 验证两种方式
- 成果固化

#### 4.6.1 固化重要性

#### 4.6.2 固化的几种手段

- 问题小组庆祝
- 案例：XXXXX
- 练习：XXXXXX
- 行动计划：XXXXXX